

TELL ús

Powiedz nam

Ty mówisz, my słuchamy

**Jak przekazywać
informacje
zwrotne i składać
skargi do Tusla**

***Przewodnik dla dzieci
i młodzieży***

TÚSLA

An Ghníomhaireacht um
Leanaí agus an Teaghlach
Child and Family Agency

Informacje na temat Tusla

Tusla to agencja ds. dzieci i rodziny. Naszym zadaniem jest chronić dzieci i młodzież przed krzywdą i zadbać o dzieci i młodzież poprzez współpracę z nimi i ich rodzinami.

Chcemy wykonywać pracę dobrze i podejmować działania, które pomogą Tobie i Twojej rodzinie. Możesz nam pomóc lepiej wykonywać naszą pracę.

TELL US

Powie

Powiedz nam, co myślisz i co możemy poprawić. My będziemy:

- pomagać Tobie i Twojej rodzinie wyrazić Wasze opinie;
- słuchać Waszych opinii;
- w razie potrzeby działać według tych opinii.
- informować, jak zareagowaliśmy na Wasze opinie i skargi.

Jeśli wykonujemy swoją pracę dobrze, powiedz nam proszę, ponieważ nie zawsze to wiemy. Nazywa się to pozytywną opinią zwrotną.

Kiedy otrzymujemy pozytywne opinie zwrotne, możemy się upewnić, że nadal świadczymy oczekiwaną i przydatną pomoc. Możemy poprosić innych pracowników, aby pomagali w ten sam sposób, na czym skorzystają inne dzieci.

Jeśli uważasz, że nie wykonujemy dobrze swojej pracy, możesz nam o tym powiedzieć. Nazywa się to skargą. Skargi pomagają nam uświadomić sobie, co możemy zrobić lepiej i jak możemy to zrobić.

Co się stanie, gdy przekażesz nam swoją opinię?

Jeśli przekażesz nam swoją opinię, skontaktujemy się z Tobą, aby za nią podziękować.

Jeśli złożysz skargę, postaramy się szybko na nią zareagować i skontaktować się z Tobą w ciągu tygodnia.

Aby w pełni zrozumieć skargę może zajść potrzeba porozmawiania i spotkania się z Tobą.

Przeanalizujemy skargę i zobaczymy, co można zrobić. Może to potrwać do 30 dni. Jeśli potrwa to dłużej, będziemy kontaktować się z Tobą co 20 dni, aby poinformować, co się dzieje. Poinformujemy, co zrobiliśmy w sprawie Twojej skargi.

Jeśli nie jesteś zadowolona / zadowolony ze sposobu, w jaki rozpatrujemy skargę, można poprosić o ponowne jej rozpatrzenie. Wtedy skargą zajmie się inna osoba w Tusla, która dotychczas z Tobą nie pracowała.

Jeśli nadal nie będziesz zadowolona/zadowolony, można skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich lub Rzecznikiem Praw Dziecka i poprosić ich o rozpatrzenie skargi:

Biuro Rzecznika Praw Dziecka
www.oco.ie
e-mail: oco@oco.ie
Bezpłatny telefon: 1800 202 040

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
www.ombudsman.gov.ie
e-mail: ombudsman@ombudsman.gov.ie
Bezpłatny telefon: 1890 223 030

Powiedz nam

Czy wykonujemy dobrze swoją pracę?

Czy możemy działać lepiej?

Czy uważasz, że nie wykonujemy
dobrze swojej pracy?

Jak można nam o tym powiedzieć?

1. Można porozmawiać z osobą, która z Tobą pracuje lub poprosić o rozmowę z jej przełożonym lub dowolną osobą z Tusla, która z Tobą pracuje.
2. Jeśli chcesz, zaufana osoba może nam w Twoim imieniu powiedzieć o tym. Można także poprosić tę osobę o pomoc.
3. Można wypełnić formularz dołączony do tej ulotki i wysłać go na adres tellus@tusla.ie, brunel building, heuston south quarter, Dublin 8 lub na lokalny adres podany poniżej.
4. Można też wypełnić formularz przez Internet, który można znaleźć pod adresem www.tusla.ie
5. Można wysłać do nas wiadomość e-mail na adres tellus@tusla.ie

Lokalny adres:

Formularz informacji zwrotnej

Powiedz nam, jak nazywa się organizacja, która świadczy pomoc?

Jaki jest adres tej organizacji?

Co się stało?

Kiedy i gdzie to się stało?

Kto w tym uczestniczył?

Dlaczego chcesz nam o tym powiedzieć?

Formularz informacji zwrotnej (ciąg dalszy)

Co chcesz, żebyśmy zrobili w tej

Twoje imię i nazwisko:

Twój adres:

Lub adres e-mail, na który możemy się z Tobą skontaktować:

Możesz również podać swój numer telefonu, jeśli chcesz, abyśmy skontaktowali się z Tobą telefonicznie:

Te informacje są poufne, ale mogą zostać udostępnione, jeśli uważamy, że istnieje zagrożenie dla Ciebie, innego dziecka lub młodej osoby.